



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Desde el 16 de marzo al 24 de julio

**El Indecopi registró más de veinte mil reportes
contra el servicio bancario y financiero**

- ✓ **La reprogramación de deudas y la aplicación de intereses son las conductas más quejadas.**
- ✓ **Institución insta a los bancos y financieras a evitar medidas costosas que afecten a los clientes.**

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi informó que desde el inicio del estado de emergencia sanitaria hasta la fecha ha recibido 21 116 reportes contra el sector bancario y financiero. La estadística es el resultado del registro de quejas anotado en las herramientas colaborativas 'Reporte Ciudadano' y 'Reclama Virtual' puestas a disposición de la ciudadanía.

Entre las infracciones más recurrentes se encuentran la reprogramación de créditos y aplicación de intereses, cobros indebidos, reembolso de dinero, servicios no idóneos, vinculados a AFP, cobros de créditos vencidos, entre otros.

Entre los bancos más reportados figuran: Banco de Crédito, Interbank, BBVA, Banco Falabella y Scotiabank. Cabe precisar que esta lista corresponde al periodo 16 de marzo y 5 de julio del presente año.

Reprogramación de créditos

Precisamente, respecto a la reprogramación de créditos y aplicación de intereses, la GSF indicó que recibieron 2143 reportes, por lo que el Indecopi, en su calidad de autoridad nacional de protección del consumidor, exhortó a los proveedores del sistema bancario y financiero cumplir con las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), orientadas a que los pagos realizados por los consumidores garanticen la amortización del saldo que adeudan.

En ese sentido, los proveedores deben informar a los consumidores, de forma clara y masiva, cuáles son sus canales de atención disponibles (teléfono, página web, aplicativos, oficinas, cajeros, entre otros), además de garantizar el correcto funcionamiento de estos dentro de los horarios establecidos, precisó.

La institución, también, recomendó a los usuarios de dichos servicios a informarse adecuadamente sobre las condiciones ofrecidas y aplicables a las reprogramaciones (plazos, intereses, número e importe de las cuotas, entre otros), y revisar cuidadosa y detalladamente toda la documentación que suscriban o acepten, a través de los diversos medios de contratación. En suma, deben verificar el nuevo plazo de la reprogramación de la deuda y que la entidad financiera haya plasmado todas las condiciones ofrecidas con relación a los cargos o intereses que pudieran o no generarse por tal operación.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Es por ello que las entidades financieras tienen la obligación de remitir a los consumidores una copia del contrato, la hoja resumen, así como el cronograma de pagos, en caso corresponda, a través de los canales pactados o puestos a disposición, señaló el Indecopi.

Como es de conocimiento público, la SBS, en medio del actual estado de emergencia, permitió a las entidades del sistema financiero adoptar medidas de excepción para los deudores afectados por esta situación con la finalidad de facilitarles el pago de los créditos que mantienen vigentes, sin verse afectados en su calificación crediticia.

Es así que las entidades financieras pueden modificar de manera general las condiciones contractuales de las diferentes modalidades de créditos, respetando las medidas prudenciales, sin necesidad de contactar previamente a cada cliente y debiendo hacerlo en los plazos previstos por la SBS. **En caso los clientes no deseen acogerse a esta medida de excepción, deberán comunicarse con su entidad, a fin de revertir la reprogramación del crédito y mantener las condiciones originales.**

Además, los consumidores podrán solicitar directamente la reprogramación de sus créditos, sujetándose a la evaluación, condiciones y requisitos que cada entidad financiera establezca, a través de los canales de atención. Siendo obligación de las entidades del sistema financiero brindar información transparente, clara y precisa a los consumidores respecto de las condiciones de aprobación de las reprogramaciones.

Canales de reclamo

- ✓ Los consumidores pueden acceder al Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor, ubicado su página web. También deben conservar la constancia de su reclamo. La entidad debe responder en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.
- ✓ El Indecopi recibe denuncias administrativas y documentación por medio de su canal virtual (<https://www.indecopi.gob.pe/envio-de-documentos>) y mediante la atención presencial (de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas).
- ✓ En su página web (<https://bit.ly/395oiAj>) ha habilitado un formulario electrónico para que los ciudadanos puedan reportar los hechos relacionados con los sectores básicos priorizados por el Gobierno durante la emergencia nacional.
- ✓ Teléfonos: 224-7777 para Lima y 0-800-4-4040 para llamadas gratis desde provincias, en el horario de 8:30 am a 5:30 pm.

Por su parte la SBS ha puesto a disposición los siguientes canales de atención:

- ✓ www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/tramites-en-linea/atencion-de-consultas
- ✓ Sección Trámites en Línea del Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/>
- ✓ Inbox de página en Facebook: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. www.facebook.com/sbsperu
- ✓ Línea telefónica gratuita a nivel nacional: 0-800-10840 en el horario de lunes a viernes de 8:45 a 17:00.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Lima, 27 de julio de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

